

# Gebiedsgericht Werken in Woerden

# Een onderzoek naar Publieke Waarden in Molenvliet en Harmelen



Bestuurskunde  
Erasmus Universiteit Rotterdam  
Maart 2019

David Vaandrager MSc  
Dr. Peter Marks

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
De aanleiding van de opdracht .....	2
1    Waardecreatie: dat wat mensen waardevol vinden.....	3
1.2    De basis. ....	4
2    Straatinterviews .....	5
2.1    Verwerken en Analyse straatinterviews .....	6
2.2    De workshops waardecreatie .....	7
2.3    De gebieden .....	7
2.4    De casus in kaart .....	8
2.3    Inventarisatie .....	9
3    Molenvliet .....	11
3.1    Een overzicht per thema .....	11
Onderhoud buitenruimte.....	11
Buurtgevoel.....	11
Verkeer.....	12
Voorzieningen .....	13
Communicatie .....	13
3.2    Model van Molenvliet: de waarden in samenhang .....	16
Publieke waarden Molenvliet .....	17
4    Harmelen.....	18
4.1    Een overzicht per thema .....	18
Onderhoud buitenruimte.....	18
Buurtgevoel.....	18
Verkeer.....	19
Voorzieningen .....	20
Communicatie .....	20
4    Model van Harmelen: de waarden in samenhang.....	23
Publieke waarden Harmelen.....	24
5    Conclusie .....	25
5.1    Publieke waarden .....	25
5.2    Opvolging gemeente Woerden.....	26
Bronnen.....	28

## De aanleiding van de opdracht

De gemeente Woerden heeft de ambitie om gebiedsgericht te gaan werken, dat wil zeggen het aanpakken van problemen op de schaal waar die zich voordoen (Gemeente Woerden, 2017). Het ziet in gebiedsgericht werken een manier waarop de gemeente samen met inwoners de leefbaarheid van hun dorpen en wijken kan vergroten. Bewoners moeten de eigen regie over hun leven hebben en behouden. Dat vraagt om verantwoordelijkheid van bewoners, maar ook om een goed bereikbare gemeente. Dorps- en wijkambtenaren zullen de brug moeten slaan tussen de gemeente en haar bewoners. Deze ambtenaren moeten zicht krijgen op welke collectieve behoeftes er leven onder de bevolking, zodat de gemeente weet welke voorzieningen er nodig zijn. Om effectief in te kunnen spelen op lokale trends en behoeften zijn dorps- en wijkambtenaren bekwaam in/als:

- Signaleren en analyseren van ontwikkelingen en gezamenlijk vertalen naar acties.
- Intermediair tussen inwoners stakeholders en gemeente.
- Ambassadeur van de organisatie.
- Begeleider van initiatieven.
- Begeleider van participatietrajecten.

Kortom de gemeente heeft behoefte aan ambtenaren die kunnen functioneren als haar voelspriet in de wijk en die in staat zijn om op een brede en ontschotte manier naar de daar spelende vraagstukken te kijken. Uiteindelijk wordt de gemeente op deze manier in staat gesteld om informatiegestuurd en vraaggericht te handelen.

Vraaggericht handelen veronderstelt dat de dynamische behoeften van een wijk goed worden aanvoeld. Hoewel uit het voorgaande blijkt dat de gemeente Woerden daar van doordrongen is, blijft de gemeente op zoek naar manieren om dat optimaal te kunnen doen. Zo is de vraag van de gemeente Woerden aan de Erasmus Universiteit Rotterdam om de behoeften in Molenvliet en Harmelen in kaart te brengen met een speciaal daarvoor ontwikkelde methode. De gemeente wil niet slechts een toepassing van de methode, ze wil zich de methode ook eigen maken zodat ze die in het vervolg zelf kan toepassen. De naar voren gehaalde behoeften moeten de gevoeligheid voor de omgeving vergroten. De waarden bieden handvatten voor het vraaggericht handelen en geven een indicatie in hoeverre de gemeente erin slaagt om de vraag vanuit de bewoners effectief te vangen.

Om de waarden en de daaraan gekoppelde behoeften van bewoners te inventariseren zijn er 103 interviews in Molenvliet en 94 interviews in Harmelen gehouden. Daarnaast zijn er workshops en meeloopdagen met ambtenaren georganiseerd om ze bekend te maken met de methode. De bevindingen van het veldwerk en de resultaten van de workshops staan in dit rapport.

In het eerste hoofdstuk zal kort de theoretische grondslag worden behandeld. Vervolgens wordt de opgehaalde data uit de interviews behandeld aan de hand van de meest voorkomende aandachtsgebieden. In eerste instantie gaat het dan om de data uit Molenvliet en vervolgens om de data uit Harmelen. Verder wordt gereflecteerd op de effectiviteit van de workshops in het trainen van ambtenaren in de methode. Tot slot wordt in het laatste hoofdstuk voor beide wijken een model geconstrueerd waarin de samenhang tussen verschillende waarden van bewoners wordt belicht.

## 1 Waardecreatie: dat wat mensen waardevol vinden.

Bewustzijn van wat er in de omgeving van een gemeente gebeurt, is essentieel voor haar functioneren. Gemeenten geven echter aan moeite te hebben met het vaststellen van publieke waarden. Onderbezetting, de organisatorische structuur met zijn silo's en in sommige gevallen het gebrek aan kennis vormen daartoe barrières. In die gevallen is er vaak behoefte aan een benadering die de lokale overheden in staat stelt om in contact te treden met de haartvaten van de desbetreffende gemeente. Ze willen dus op die plekken komen waar behoeften worden gesignaleerd en oplossingen in samenwerking met burgers en ondernemers worden ontwikkeld. Dit is voor Woerden niet anders. Ze is op zoek naar een vorm van gebiedsgericht werken waarbij "het draait om het aanpakken van problemen op de schaal waar de problemen zich manifesteren.....de focus ligt dan op de probleemaanpak waarbij de geografisch afgebakende grenzen van wijken en dorpen niet leidend zijn zoals wel het geval was in de oude situatie." (Gemeente Woerden, 2017: 2)

Deze zienswijze vergt een methode die anders is dan een traditionele vorm van bestuur waarbij de behoefte om in control te zijn en risico's uit te sluiten leidend is. Deze behoefte heeft vaak geleid tot een cijfermatige technocratische vorm van bestuur, waarin de verschillende verantwoordelijkheden in duidelijk omliggende gebieden belegd zijn. Hierbij wordt ook vaak gestuurd op afstand aan de hand van een dashboard (Hoggett, 1996, Dieffenbach, 2009). Door deze afstand en cijfermatige benadering dreigen de bewoners die de impact van dat beleid voelen op de achtergrond te raken. Tel daar bij op dat bewoners de impact van beleid op een andere manier kunnen ervaren dan hoe gemeenten het succes van hun beleid meten; denk daarbij aan het verschil tussen outcome en output (Wagenaar 2007, Seddon 2008).

In de methode van waardecreatie (Vaandrager & Marks, 2017) wordt daarom uitgegaan van de bewoners en niet de organisatie. Dat wil overigens niet zeggen dat de bestaande structuren van de organisatie volledig ontkend worden. De structuren binnen organisaties (door gemeente Woerden ook schotten genoemd) behoeden organisaties namelijk wel voor de waan van de dag en bieden houvast voor wat mogelijk is. Het risico om de organisatie als uitgangspunt te nemen is echter wel dat op basis van de heersende procedures en routines aannames gedaan kunnen worden over de omgeving nog voordat bekend is wat er in de beleving van bewoners in die omgeving speelt. Het probleem is dat die routines vaak zijn ontwikkeld op een moment dat ze erg goed werkte, maar de omgeving is aan verandering onderhevig wat maakt dat sommige routines langzaam aan doeltreffendheid verliezen (Maskell & Malmberg, 2007). Het zou in zo'n context goed zijn om eens opnieuw naar die omgeving te kijken en te beoordelen of de gemeente nog bereikt wat ze wil bereiken. Behoeften van bewoners staan daarom in dit onderzoek centraal. Behoeften ontstaan uit het verschil tussen een huidige staat en een gewenste staat. Het vervullen van die behoeften schept vervolgens waarde. Publieke waarden is dan het totaal aan wat bewoners belangrijk of waardevol vinden.

Woerden heeft als gemeente al een belangrijke stap in die richting gezet door naar eigen zeggen vanuit de bewoner te willen werken. Om de bestaande behoeften van een gemeenschap echt te doorgronden is vaak nog een extra stap nodig. Het vergt namelijk ook een omslag in het denken, zo zijn de waarden die zich in een gebied wel of juist niet manifesteren vaak niet het resultaat van te isoleren oorzaak-gevolgrelaties, maar zijn er verschillende oorzaken en gevolgen die allemaal tegelijk op elkaar inwerken (Sterman, 2000). Het is dat geheel aan relaties dat zich niet aan de functionele scheidslijnen van een organisatie houdt. Er is dus een methode nodig om al die behoeften als onderdeel van een groter geheel te duiden: met andere woorden een soort helicopterview is noodzakelijk. In dit rapport hanteren wij een systemische benadering om tot die helicopterview te komen.

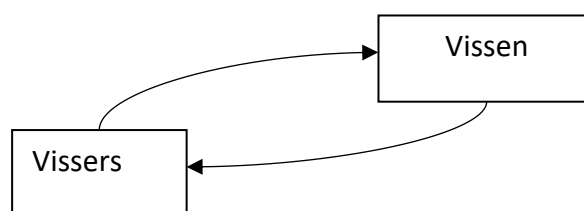
Een systemische benadering bestudeert verschijnselen in sociale systemen door ze als geheel te bezien (Flood, 1999; Holland, 1995; Meadows, 2009). Sociale systemen vertonen namelijk eigenschappen die zich niet laten verklaren door de losse onderdelen, omdat de losse onderdelen tezamen eigenschappen vertonen die ze los van elkaar niet bezitten. Een gemeenschap van mensen als geheel kan gedrag vertonen, dat niet verklaard kan worden door de losse gedragingen van individuen bij elkaar op te tellen. Het zijn de dynamische interacties tussen de mensen die het 'gedrag' van de gemeenschap vormgeven. Informatie over dat geheel zit vooral bij de mensen die nauw betrokken zijn bij het systeem: de bewoners of professionals die leven en werken in het systeem (Vennix, 1996).

Omstandigheden van een systeem bepalen de uitkomsten van dat systeem (Stermann, 2000). Als beleidsmakers geconfronteerd worden met ongewenste uitkomsten van dat systeem, omdat ze anders zijn dan beoogd of mogelijk zelfs als problematisch worden gezien, moeten de onderdelen van het systeem op een specifieke manier georganiseerd worden. Het is namelijk de organisatie of structuur van het systeem met zijn interacties, die zorgt voor deze specifieke uitkomsten. Om te kunnen organiseren in het systeem moet dan de structuur van het systeem worden ontrafeld.

## 1.2 De basis.

De systeemstructuur kan zichtbaar gemaakt worden door de relevante onderdelen en de verbanden daartussen te benoemen en in een model weer te geven. Een ingreep in een systeem heeft invloed op het hele systeem. Dit komt door zogenaamde terugkoppelingseffecten of 'feedbackloops'. Een feedbackloop ontstaat als een element via een relatie met een of meerdere andere elementen met zichzelf in verbinding staat. Bijvoorbeeld: een manager die invloed probeert uit te oefenen op een systeem via een beslissing, deze beslissing heeft vervolgens een effect waardoor het systeem verandert, waarbij deze verandering weer input vormt voor de manager.

Er zijn twee soorten feedbackloops/verbanden: versterkende en dempende. Versterkende verbanden zetten de richting van een verandering kracht bij en dempende verbanden zwakken de richting van een verandering juist af (Gerrits & Marks, 2008). Een voorbeeld van een dempend verband is hoe meer vissers hoe minder vissen er overblijven (door meer, minder). Een voorbeeld van een versterkend verband is hoe minder vis, hoe minder vissers van de vangst kunnen leven (door minder, minder) (Vennix, 1996).



Om vanuit het systemische perspectief waarde op te kunnen halen bij bewoners wordt er rekening gehouden met de sociale structuur en de onderlinge verbanden. Het is namelijk de structuur van het geheel (de gemeenschap oftewel het sociale systeem) die de uitkomst van waarden bepaalt. Het bepalen van wat bewoners waardevol vinden en de verbanden die ze leggen voor het wel of niet ontstaan van die waarden is verre van eenduidig. Dat hangt samen met het feit dat het door cognitieve beperkingen onmogelijk is voor individuen om het complexe sociale systeem met al zijn verbanden in zijn geheel te kunnen kennen. Deze beperking zorgt ervoor dat mensen vanuit beperkte kennis handelen. Dit verschijnsel wordt in de literatuur bounded rationality genoemd (conf. Simon, 1955). Maar zelfs als een individu de relevante onderdelen van een complex systeem zou kennen, heeft de menselijke geest de neiging om informatie door een mentaal filter heen te trekken op basis van eigen belangen en de korte termijn (Sharkansky, 2002; Morçöl, 2012). Zo'n filter is afhankelijk van zaken als

cultuur, opleiding en opvoeding. Om de grote hoeveelheid informatie die uit de omgeving op een individu afkomt behapbaar en begrijpelijk te houden zijn mensen geneigd om vereenvoudigde mentale plaatjes of modellen van de werkelijkheid te bouwen, die dus verder gekleurd worden door de filters van cultuur, opleiding en opvoeding. Let wel, het handelen vanuit die verschillende en diverse mentale modellen of perspectieven betekent niet dat mensen het bij het verkeerde eind hebben. De situatie is te vergelijken met een donkere kamer, waarin mensen in het bezit zijn van een zaklamp. Elk individu is in staat om een stukje van de kamer te verlichten dat stukje van de kamer is vergelijkbaar met een beperkt perspectief op het sociaal systeem. Als alle aanwezigen hun lamp aan zouden zetten kan de hele kamer verlicht worden (Vaandrager, Gerrits & Bressers, 2015).

De verschillende mentale modellen of perspectieven die in de wijken bestaan leveren daarom een nuttige onderbouwing voor het vaststellen van waardevolle uitkomsten. In dit onderzoek wordt dat gedaan door het houden van open interviews. In deze interviews wordt opgehaald wat mensen waardevolle uitkomsten vinden, waarom ze dat belangrijke uitkomsten vinden en hoe ze denken dat een bepaalde uitkomst ontstaat of juist niet ontstaat (de dempende en versterkende verbanden). Uiteindelijk worden 'alle verlichte stukjes van de werkelijkheid' samengebracht in een model om zo goed mogelijk de hele 'kamer' van de wijk met betrekking tot de waardenstructuur te verlichten. Op deze manier wordt een beeld van de belangrijke thema's in de wijk gecreëerd; i.e. publieke waarden.

## 2 Straatinterviews

De eerste stap is het vastleggen van waarden van bewoners in de vorm van straatinterviews. De straatinterviews moeten zo objectief mogelijk de behoeften van bewoners vastleggen. Om de objectiviteit te borgen wordt er gebruik gemaakt van de LSD-interviewtechniek. LSD staat voor Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Luisteren wil zeggen dat er ruimte wordt gegeven aan de respondent om zijn verhaal te doen en dat er interesse wordt getoond voor hetgeen hij/zij te melden heeft ongeacht de belevingswereld van de interviewer. Tussentijds samenvatten is belangrijk om te kijken of de interviewer de respondent goed begrepen hebt. Doorvragen is belangrijk om de vraag achter de vraag te achterhalen, maar ook om erachter te komen welke verbanden de respondent legt. Die verbanden zullen uiteindelijk belangrijk blijken in het reconstrueren van de systeemstructuur. De vragen zijn open gesteld; dat wil zeggen dat er alleen gevraagd is of de mensen verbeterpunten of ergernissen over hun buurt konden noemen. Mocht ze in eerste instantie niks te binnen schieten werden er voorbeelden genoemd als de kwaliteit van de buitenruimte of het buurtgevoel. Een belangrijke vervolgvraag was of en hoe mensen te kennen gaven dat ze verbeterpunten hadden. In het gebiedsgericht werken is het namelijk van toegevoegde waarde om te weten hoe informatie uit die samenleving richting de gemeente gaat, maar andersom is ook gevraagd of er voldoende informatie uit de gemeente richting de bewoners gaat.

Om relevante uitspraken te kunnen doen over wat mensen in een bepaald gebied waardevol vinden moet de data die verzameld wordt representatief zijn voor de onderzochte populaties. De representativiteit wordt gewaarborgd door gebruik te maken van een systematische steekproef met een aselekt (toeval) begin. In de praktijk betekent dit dat het gebied wordt opgeknipt in deelgebieden en dat binnen elk deelgebied op elke bel wordt gedrukt totdat, verspreid over het gebied bij 5 % van de huishoudens te woord is gestaan.

Om te controleren of de onderzoekers erin zijn geslaagd om de relevante structuren bloot te leggen zijn er zowel in het dorp Harmelen als in de wijk Molenvliet nog bijeenkomsten voor bewoners georganiseerd. In die groepssessies zou het bedoeling zijn om de bevindingen te presenteren aan een groep van 8 tot 12 bewoners, die vervolgens in de gelegenheid zouden worden gesteld om eventuele

aanvullingen of omissies te noemen. Voor Molenvliet is een dergelijke bijeenkomst wel gehouden op 27 februari, maar voor Harmelen ging deze door een gebrek aan belangstelling niet door.

## 2.1 Verwerken en Analyse straatinterviews

Tijdens de interviews worden aantekeningen gemaakt over de uitspraken die bewoners doen. Het is niet de bedoeling om hele transcripten te maken al was het maar vanwege het feit dat, dat bijna niet te doen is als bewoners aan de voordeur geïnterviewd worden. In de aantekeningen moeten vooral de punten die bewoners noemen en de verbanden die ze bij die punten noemen in kaart worden gebracht.

*Voorbeeld:* Een bewoner noemt het gebrekkig onderhoud van het groen. Vanuit de LSD techniek willen we graag het verband weten waarom het onderhoud van het groen dan gebrekkig is. Stel de bewoner noemt dan de frequentie waarmee de groendienst langskomt, dan kunnen we schematisch het volgende verband leggen, waarbij neutrale termen in het schema gebruikt worden. 'Onderhoud groen' is volgens deze bewoner afhankelijk van de 'frequentie groendienst'. Is de frequentie lager dan leidt het onderhoud daaronder. Is de frequentie hoger dan is het onderhoud beter. Om beide richtingen te vangen gebruiken we neutrale termen. We zeggen dus niet 'lage frequentie groen' of 'slecht onderhoud'. Dit komt omdat verbanden in systemen 2 kanten op kunnen, zoals eerder besproken met de dempende en versterkende effecten. In dit geval is er sprake van een versterkend verband: meer wordt meer en andersom minder wordt minder. Overigens kunnen er best meer oorzaken worden genoemd waarom het onderhoud van het groen niet toereikend is bijvoorbeeld de kwaliteit van de dienst na uitbesteding, zo'n verband kan ook toegevoegd worden.

De schematische tekeningen komen nog niet altijd tijdens het interview tot stand. Bij de verwerking van de data zijn in dit geval alle interviews in een Excelbestand gezet. De interviews staan per bewoner in het Excelbestand onder elkaar (in de rijen) waarbij het adres wordt genoteerd, zodat we achteraf weten in welk gebied de uitspraken zijn gedaan. Elke rij/bewoner krijgt een nummer zodat de uitspraken persoonsgebonden blijven. Namen worden overigens niet genoteerd en in de uiteindelijke rapportage zullen de specifieke adressen ook niet terugkomen. De uitspraken worden eerst gesorteerd op een aantal overkoepelende thema's die vaak zijn genoemd. In dit onderzoek gaat het over het onderhoud van de buitenruimte, verkeer, buurtgevoel, voorzieningen en de communicatie (vooral met de gemeente). Deze thema's komen in de kolommen van het Excelbestand te staan. Naast de kolommen met de gesorteerde uitspraken komt een kolom voor de codes. Hoe die codes tot stand komen staat in het voorbeeld.

*Voorbeeld:* We nemen een willekeurige uitspraak van een bewoner uit de kolom verkeer 'Doordat de wijk wat krap is opgezet is er ook wat parkeerproblematiek, er zijn te weinig parkeerplaatsen'. De code wordt dan: Parkeerdruk (+): parkeerplaatsen (-): Bebouwde omgeving (-). In de codes worden dan plussen en minnen gezet om te zien of er sprake is van een versterkend of een dempend verband. Bijvoorbeeld door 'minder' parkeerplaatsen is er sprake van 'meer' parkeerdruk oftewel een dempend verband. Bovendien helpen de plussen en minnen hier ook iets over het sentiment te zeggen. De term parkeerproblematiek van de bewoner zelf had hier ook gebruikt kunnen worden in plaats van parkeerdruk, maar de verschillende bewoners verwijzen op verschillende manieren naar hetzelfde probleem. Om de codes in een later stadium met elkaar vergelijkbaar te houden wordt voor de code 1 term gekozen: parkeerdruk.

In de uiteindelijke analyse wordt gekeken welke verbanden er vaak worden gelegd. Dit is een kwestie van turven in het Excelbestand. De verbanden die vaak worden genoemd, komen in aanmerking voor opname in het uiteindelijke model. In het model komt weer tot uiting dat de thema's uit de verschillende kolommen elkaar raken.



## 2.2 De workshops waardecreatie

Naast de interviews zijn er ook workshops georganiseerd voor gemeente-ambtenaren en andere professionals in het veld. Dit omdat de gemeente geïnteresseerd is naar meer kennis over de publieke waarden in de omgeving en omdat ze graag zelf in staat wordt gesteld om een dergelijk onderzoek te doen. Er is een korte cursus ontwikkeld bestaande uit twee workshops en meeloopdagen in het veld. In de eerste workshop is ten eerste de achterliggende theorie besproken en ten tweede geoefend met de LSD-interviewtechnieken die gebruikt zullen worden in het veld.

N.B.: Na de workshop was er een goed gevoel. Met enthousiasme werd gereageerd op de vraag naar deelnemers aan het veldwerk. Dat enthousiasme werd minder op het moment dat de gevraagde inzet ging conflicteren met andere prioriteiten die werden opgelegd vanuit de gemeente. Een exercitie als deze vraagt inzet en aandacht. Om een eventueel vervolg tot een succes te maken is ruimte vanuit de gemeente een belangrijk voorwaarde.

Uiteindelijk zijn er zijn 5 van de 15 deelnemers aan de workshop mee de wijk in gegaan om de waarden bij bewoners op te halen. Tot slot is een afsluitende bijeenkomst gehouden waarin is behandeld hoe de opgehaalde data in Excel verwerkt kan worden. Het belangrijkste element van die laatste workshop was echter om de verbanden die mensen maken bloot te leggen. Die verbanden vormen de basis van de uiteindelijke systeemstructuur waar we naar op zoek zijn.

## 2.3 De gebieden

Voor het gebiedsgericht werken heeft gemeente Woerden twee pilotgebieden aangewezen; Harmelen en Molenvliet. Dit onderzoek dient als aanvulling op de pilot. In het contract wordt gesproken over 180 interviews. Dat aantal is niet voldoende om over beide wijken als geheel een representatieve uitspraak te doen.

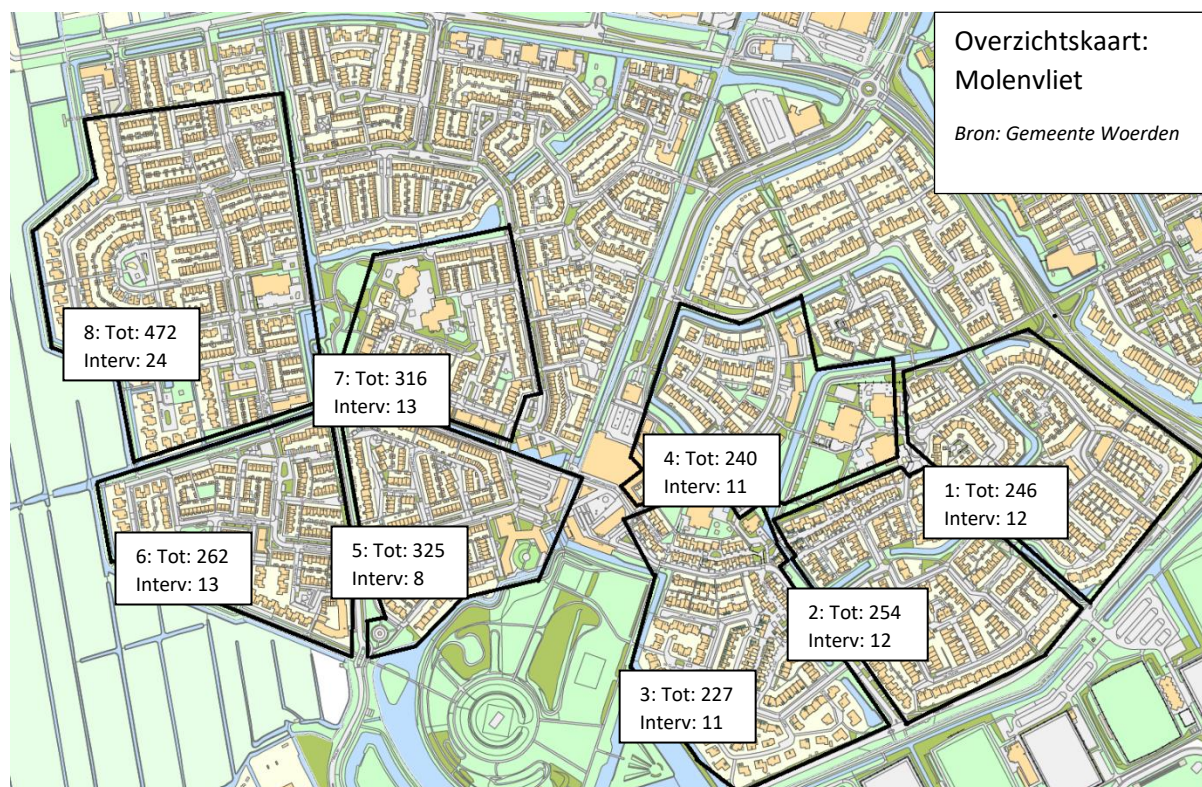
In Molenvliet zou er nog een onderzoek door een stagiair van de kerk gedaan worden, maar dat onderzoek heeft vertraging opgelopen en zal in april 2019 aanvangen. Het onderzoek van de kerk bestrijkt het Noordelijk deel van Molenvliet met een uitloop in het midden van de wijk. Indien gewenst kunnen de resultaten van beide onderzoeken op een later tijdstip alsnog naast elkaar worden gelegd. Het interviewformat van dit onderzoek is in handen van de stagiair zodat de resultaten in theorie goed vergelijkbaar zullen zijn.

In Harmelen zouden de interviews uit de meeloopdagen van de cursus de nodige aanvulling hebben moeten bieden om een representatieve uitspraak over het hele dorp te doen. Door afzeggingen en een iets minder grote belangstelling dan gehoopt is dat niet doorgegaan. Het resultaat is dat het buitengebied en de dorpskern zelf buiten beschouwing zijn gelaten. De gebieden waar het wel is gelukt om voldoende mensen te spreken is in de kaarten van de volgende paragraaf aangegeven. De 10 professionals die afzegden, zouden in een later stadium alsnog het veld in kunnen om de ontbrekende data op te halen. In de kaarten hieronder is aangegeven in welke gebieden een representatief aantal huishoudens is gesproken.



## 2.4 De casus in kaart

Om een goede spreiding over het hele gebied te krijgen zijn Harmelen en Molenvliet opgeknipt in kleinere gebieden.

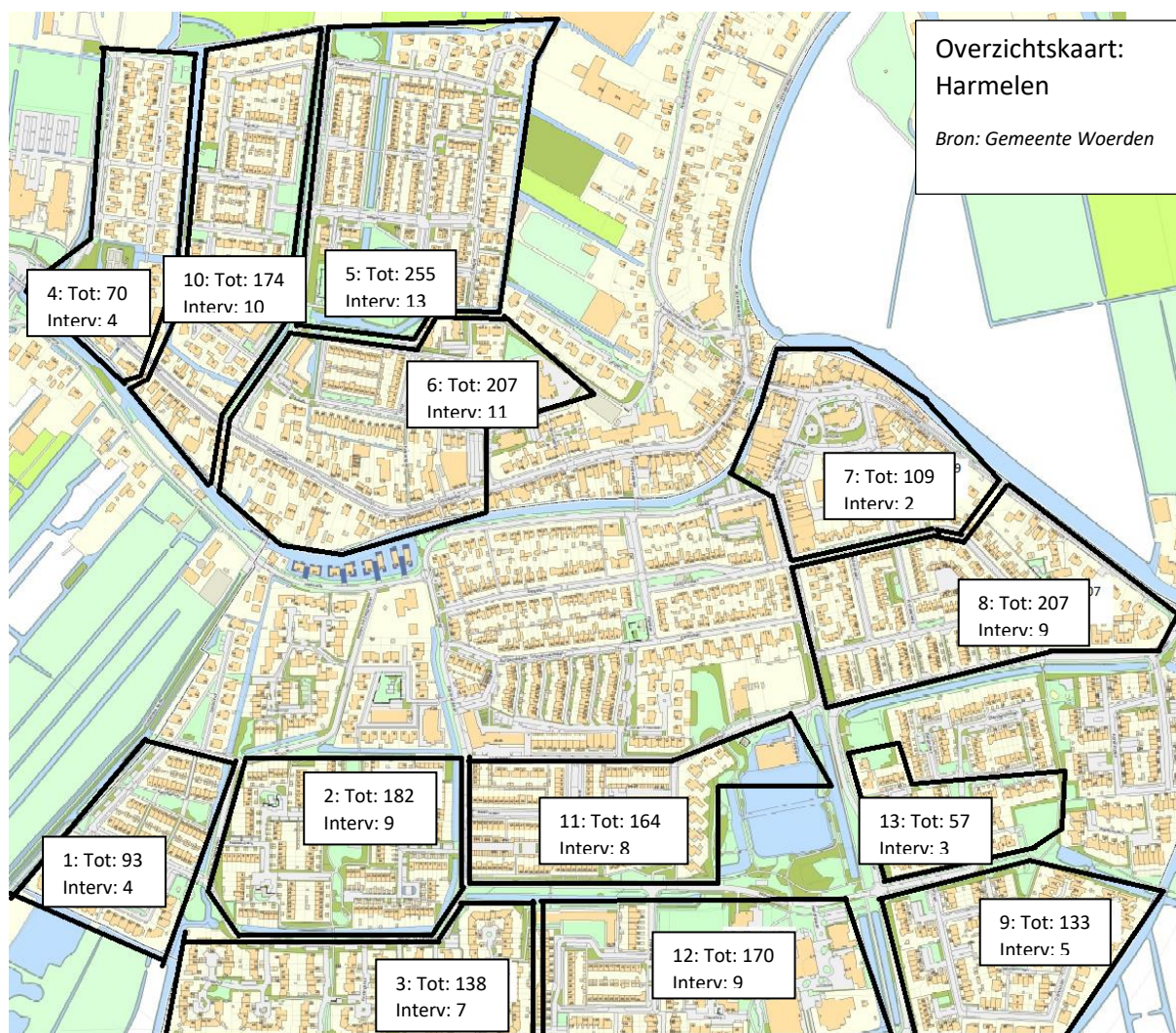


De getallen in de kaarten zijn gebaseerd op het totaal aantal verblijfsobjecten/huizen in het omliggende gebied. In sommige gevallen representeert een interview meerdere bewoners als er in het verblijfsobject meerdere mensen wonen.

Voor Molenvliet geldt dat het in sommige gevallen lastig was om mensen te spreken, dat was vooral een groot probleem bij de bejaardencomplexen van Careyn: de Langewiek flats. Dit bleek om gesloten gemeenschappen te gaan die niet vrij toegankelijk waren. In gebied 5 van Molenvliet is te zien dat er officieel sprake is van 325 huishoudens, maar dat als we de flats van Careyn daarvan af halen er wel nagenoeg een representatieve steekproef is gehouden. Uiteindelijk zijn er in Molenvliet 103 interviews gedaan op 2342 huishoudens uit de onderzochte gebieden wat neerkomt op 4,4 %, zonder de flats van Careyn is dat percentage 4,6%.

Op de kaart van Harmelen bleken in gebied 7 rond het kerkplein erg veel adressen van ondernemers te zijn en daarmee vielen ze niet onder de verblijfsobjecten. Voor Harmelen als geheel geldt dat er 94 interviews zijn gehouden op een totaal aantal huishoudens in de onderzochte gebieden van 1959, dat komt neer op 4,8 % van het totaal.





### 2.3 Inventarisatie

Alvorens de wijk in te gaan om interviews te houden is met een aantal mensen gesproken om een gevoel te krijgen voor wat er in de wijk allemaal speelt. Voor Molenvliet is gesproken met Michael Stallvord (op 23 mei 2018) de toenmalige voorzitter van het opnieuw opgerichte wijkplatform en Paulien Emidio (op 11 juni 2018) de net aangestelde wijkambtenaar als onderdeel van de pilot gebiedsgericht werken in Woerden. Voor Harmelen is een bijeenkomst georganiseerd met het gehele dorpsplatform (op 18 mei 2018) waarbij onder andere de voorzitter van het platform Jose van Engelen aanwezig was. Daarnaast is gesproken met de dorpsambtenaar van Harmelen, Marion Vonk (op 26 juni 2018) eveneens net aangesteld in het kader van de pilot gebiedsgericht werken in Woerden.

In de gevoerde gesprekken is naast de rol van de onderzoeker ook besproken welke thema's er in de wijk spelen. Van de voorzitter van het wijkplatform Molenvliet: Michael Stallvord is een presentatie ontvangen over het wijkplatform uit maart 2018 waarin de volgende thema's als belangrijk worden bestempeld voor de wijk Molenvliet.

- De gaswinning
- Westelijke Randweg
- Geluidswal A12
- Winkelcentrum: leegstand en parkeren
- Oplaadpunt elektrisch rijden
- Hotspots: punten waar wat gebeurt
- Verkeersvisie veiligheid Waardsebaan
- Buurtcentrum
- Rioolwater overstort in vijvers
- Afval
- Energietransitie/aardgas
- WhatsApp buurtpreventie
- Omheining hondenveld (onvolledig)
- Duurzaamheid
- Speelplaatsen

Van Marion Vonk is een dorpsenquête ontvangen. De enquête is gehouden in juni 2018 en had 274 deelnemers. Uit de enquête blijkt dat de volgende thema's belangrijk worden gevonden in Harmelen:

- 58,8% is het niet eens met de stelling dat er niet te hard wordt gereden
- 53,7% vindt in het kader van verkeer en bereikbaarheid belangrijk tot zeer belangrijk dat de snelle bus wordt aangepakt
- 58,5% vindt in het kader van verkeer en bereikbaarheid belangrijk tot zeer belangrijk dat SV ziekenhuis wordt aangepakt
- Het tegengaan van verlies aan winkelruimte wordt door 83,2 % belangrijk tot zeer belangrijk gevonden
- Het behoud van het groene karakter in en rondom het dorp Harmelen als onderdeel van het Groene Hart wordt door 92,9% belangrijk tot zeer belangrijk gevonden
- Het toepassen van groene energie en duurzame ontwikkeling in de woningbouw wordt door 77,1% belangrijk tot zeer belangrijk gevonden
- Het creëren van nieuwe koopwoningen wordt door 59,9% belangrijk tot zeer belangrijk gevonden
- Het creëren van extra huurwoningen wordt door 63,3% belangrijk tot zeer belangrijk gevonden.
- Het betrekken van bewoners bij de ontwikkeling van verkeersplannen wordt door 88,1 % belangrijk tot zeer belangrijk gevonden
- 65,3% zegt goed op de hoogte te zijn van activiteiten en voorzieningen die in Harmelen georganiseerd worden. Informatie daarover halen bewoners het liefst uit: krant, website, social media en folders
- Mensen hebben het meest last van slordig geparkeerde auto's (29,43%), afval bij containers (36,74%), beschadigde wegen (28,3 %) en zwerfvuil (34,85%).

## 3 Molenvliet

### 3.1 Een overzicht per thema

Wat volgt is een vrij droge tekst waarin wordt opgesomd wat bewoners over hun buurt hebben gezegd. De tekst is echter nodig om aan te tonen waar het uiteindelijk model op is gebaseerd.

#### Onderhoud buitenruimte

Over het onderhoud van de buitenruimte zijn in Molenvliet 35 bewoners ontevreden waarvan er 27 specifiek iets over het groenonderhoud hebben gezegd en nog eens 10 bewoners iets over het onderhoud in brede zin. Van die 10 bewoners hebben er 2 het ook over het gebrekkig groenonderhoud gehad. Van de bewoners met opmerkingen over het groen noemen 20 bewoners een te beperkte inzet van de gemeente; hierbij doelen ze op het gebrekkig weghalen van het onkruid (6X), de beperkte frequentie waarmee de groendienst langskomt (5X) en dat het wegbranden niet effectief is (2X). Een aantal gevolgen die mensen noemen van het gebrekkig groenonderhoud zijn, dat het een hangplek creëert voor jeugd (2X), dat het een negatief effect heeft op de veiligheid (2X): brandnetels voor kinderen en brand door droogte, dat het schade veroorzaakt aan infrastructuur zoals fietspaden (3X), dat het straatbeeld er minder van wordt (4X) en dat particulieren het dan maar zelf gaan doen (4X). Bij het onderhoud in bredere zin zijn de scheve fietspaden en stoeptegels genoemd (4X) (overigens noemen 3 andere bewoners ook het effect van verzakkingen op de kwaliteit van de infrastructuur). Bij het gebrekkig onderhoud in brede zin worden oorzaken genoemd als bezuinigingen en een beperkt budget (3X) en het uitblijven van ophogingen (2X) wat vervolgens weer wateroverlast kan veroorzaken (2X). Er zijn ook 34 bewoners die het onderhoud van de buitenruimte gewoon goed vinden, 28 noemen dan specifiek het groen.

Er zijn 5 bewoners die vinden dat er te weinig groen is, 3 daarvan hebben het dan over groen dat er ooit stond maar weggehaald is zonder dat het teruggeplaatst is. Overigens vinden 13 bewoners de wijk juist heel groen.

Naast het onderhoud zijn er 18 bewoners die de buitenruimte niet schoon vinden, 11 daarvan behoren niet tot de groep die ook opmerkingen hebben gemaakt over het onderhoud en zijn dus unieke cases. Het gaat in 5 gevallen om afval op straat en in 6 gevallen om afval bij een hangplek nog eens 2 bewoners noemen hondenpoep. De verzakkingen en het effect op de infrastructuur zijn al genoemd, maar in totaal noemen 15 mensen de verzakkingen als probleem, 4 bewoners leggen de link met het veengebied en 5 bewoners vinden dat de gemeente daar meer aan mag doen. Acties waar de gemeente aan kan denken zijn vaker ophogen van de grond en het controleren van de grondwaterstand.

#### Buurtgevoel

Het buurtgevoel in Molenvliet wordt door de meeste bewoners positief genoemd. Er worden meerdere termen gebruikt om het goede gevoel te duiden; zo hebben 29 bewoners het over een goed gevoel, 15 over de goede sfeer en nog eens 6 noemen de saamhorigheid. Als daar de mensen die meerdere van deze termen hebben gebruikt (en dus dubbel voorkomen) worden uitgehaald gaat het om een totaal van 44 bewoners. Hoewel het gevoel in veel gevallen alleen bij de constatering blijft geeft een aantal bewoners ook oorzaken. Van de bewoners die een verband met gevoel leggen noemen 12 bewoners het onderling contact, 2 bewoners noemen de hulpvaardigheid, 2 bewoners noemen de rust en 2 de saamhorigheid. Een belangrijke factor in het buurtgevoel is het onderling contact; in totaal zijn er 65 bewoners die zeggen onderling contact te hebben. In 29 gevallen gaat om contact met de burens, 6 bewoners zeggen dat ze contacten in de buurt hebben vanwege hun kinderen, 3 vertellen dat ze contacten opdoen via de BuurtWhatsapp en 3 zien elkaar op buurtbijeenkomsten. De factor hulp die 2 keer in verband wordt gebracht met saamhorigheid, wordt in totaal 17 keer

genoemd. Deze factor is op zijn beurt weer sterk geassocieerd met de factor onderling contact; 9 van de 17 bewoners noemen dit verband.

Actief zijn in de buurt via een buurtapp of door deelname aan een voor de buurt georganiseerd evenement helpt een aantal bewoners om de onderlinge contacten in de buurt aan te gaan. In dit geval gaat het om 9 bewoners die actief zijn bij organisaties in de buurt zoals vrijwilliger voor ouderenzorg (2X), historische club Woerden (2X), en andere organisaties zoals dorpsplatform. Naast de bewoners die zelf actief zijn, geven nog eens 12 bewoners aan op de hoogte te zijn van buurtorganisaties die in hun omgeving actief zijn. Het gaat dan vooral om buurtverenigingen die zich organiseren op basis van thema's die in de wijk spelen (9X), zoals geluidsoverlast van de weg (2X), de aanleg van een doorlopende weg, wateroverlast en een hangplek die overlast geeft. Maar ook een gezamenlijke verbouwing (2X) kan een reden van een buurtorganisatie zijn. Er zijn ook bewoners die zelf met initiatieven komen (3X) het gaat dan bijvoorbeeld om het bestrijden van rupsen, het oprichten van een pendeldienst voor ouderen en wederom een actie tegen hangjongeren. Daarnaast worden er nog vrij veel evenementen in Molenvliet georganiseerd die door 29 bewoners worden genoemd. Hierbij moet gedacht worden aan buurt BBQ's (10X), een buurtfeest (5X), een borrel (3X). Tot slot is er nog de BuurtWhatsApp die door 18 bewoners wordt genoemd, van die bewoners zeggen er 2 niet actief in te zijn.

Dat wil niet zeggen dat iedereen positief is over het buurtgevoel. Zo ervaren 8 bewoners een gebrek aan saamhorigheid, dat komt volgens die bewoners omdat mensen overdag werken en dus weg zijn of dat veel bewoners import zijn, de aanwezigheid van migranten wordt ook een keer genoemd. Nog eens 12 mensen, waarvan er 9 uniek ten opzichte van de groep die een gebrek aan saamhorigheid ervaren, stellen dat er een gebrek aan sfeer is in de buurt. Oorzaken daarvan gaan over ruzies in het verkeer vooral over parkeren (3X), 3 bewoners zeggen dat er vroeger meer werd georganiseerd en de gezelligheid wat is verdwenen en 2 bewoners geven aan het liefst te willen verhuizen door het gebrek aan sfeer. Tot slot zeggen nog eens 23 bewoners geen onderling contact te hebben. Bij 5 bewoners is dat uit eigen motivatie die hebben daar geen behoefte aan, 2 bewoners noemen de mix in de buurt waar ze geen aansluiting bij vinden, ook 2 bewoners noemen de geslotenheid van de Nederlandse cultuur, 2 noemen het gebrek aan dingen die worden georganiseerd voor de buurt en 2 noemen dat het een gevolg van de moderne tijd is.

Een puntje van zorg in Molenvliet is de overlast die de jeugd genereert; 13 bewoners zeggen daar overlast van te ervaren. Ook noemen 12 bewoners een wat verlaagd gevoel van veiligheid door inbraken (6X) en drugs (2X).

### Verkeer

In Molenvliet ervaart een aantal mensen problemen met het verkeer. In het onderzoek hebben 11 bewoners aangegeven parkeerproblematiek te ondervinden. Van die bewoners zeggen er 6 dat er te weinig parkeerplaatsen zijn, vinden er 3 dat de bebouwde omgeving wat krap is opgezet, mede door het gedrag van mensen die snippergroen hebben gekocht en zo parkeerplaatsen hebben onttrokken, of de garages bij de kasteelwoningen die moeilijk te gebruiken zijn als garage. Verder zijn er 3 bewoners die zeggen dat door de verkeersproblematiek onderlinge irritaties ontstaan, want mensen zijn gehecht aan hun plekje en ze willen niet te ver lopen.

Veiligheid is een ander thema dat onder de noemer verkeer nog wel 18 keer genoemd is. Er zijn 6 bewoners die vinden dat de veiligheid achterblijft door een gebrek aan inzet van de gemeente. De inzet waar ze dan aan denken is het al erg lang opengebroken fietspad en het niet plaatsen van borden of het weghalen van bordjes. De beperkte overzichtelijkheid van een aantal situaties wordt door 4 bewoners genoemd, het gaat dan om een bochtje bij de Hollandbaan, de situatie bij de pinautomaten



en de situatie bij de school. In 3 gevallen noemen mensen plekken waar wel eens ongelukken gebeuren: de Molenvlietbrink, het fietspad bij de Roer, en de Zoom als mensen achterom de oprit afrijden. De te hoge snelheid van het verkeer wordt door 11 bewoners genoemd. Dan vinden bewoners vooral dat het aan het gedrag van de mensen zelf ligt (5X), 2 bewoners vinden dat de situatie er niet kindvriendelijk van wordt en 2 bewoners zouden misschien een bord willen hebben in 1 geval is er door bewoners zelf een bord opgehangen.

Het laatste punt is de overlast die het verkeer geeft waar 12 bewoners last van zeggen te hebben. Onder die noemer komt 3 keer de A12 voor, de vliegtuigen 2 keer en de verkeersdrukte 6 keer. De situatie doet zich voor dat 3 mensen geen randweg willen omdat, dat hun woongenot verpest. Er zijn echter 8 bewoners die erg graag willen dat de randweg er komt; 4 noemen in dat verband de verbeterde ontsluiting en 2 anderen noemen een afname van de verkeersdruk. Die verkeersdruk is zoals eerder geconstateerd een van de voornaamste bronnen van overlast in het verkeer.

### Voorzieningen

Een groot deel van de bewoners (60X) heeft zich positief uitgesproken over het voorzieningenniveau. In 31 van die gevallen gaat het over de hoeveelheid winkels, 14 noemen de geringe afstand tot alle voorzieningen, 4 noemen het centrum, 5 de scholen, 12 de speeltuinen en 6 de sportvoorzieningen. Natuurlijk zijn er ook bewoners (26X) die nog wat voorzieningen missen, maar dat gaat zelden over het voorzieningenpeil in het algemeen. Van deze groep missen 6 bewoners de diversiteit aan winkels en ze missen ook een Marskramer en een Blokker, 3 bewoners missen een brievenbus, 2 een pinautomaat en 3 het pas gesloten overdekte zwembad. Een iets groter punt zijn de hondenuitlaatplekken (5X); vooral het uitlaatveld in het park waar de hekken laatst van weg zijn gehaald (3X).

Het grootste punt is echter het verdwijnen van het ziekenhuis, er zijn 20 bewoners die hun teleurstelling daarover uitspreken. Van die bewoners vinden er 14 dat de afstand tot de zorg wel erg groot wordt voor zo'n grote plaats. Het probleem wordt nog groter door het ontbreken van een huisartsenpost en een apotheek waardoor acute zorg wat moeilijker te krijgen is. Een meisje met een darmbacterie zei in een weekend medicijnen nodig gehad te hebben en die waren nergens te krijgen, waardoor de situatie behoorlijk penibel werd. Daarnaast zijn er nog bewoners die het een onbegrijpelijke geldverspilling vinden aangezien het ziekenhuis pas was gerenoveerd.

### Communicatie

De contacten tussen de gemeente en de gemeenschap in Molenvliet verlopen niet altijd vlekkeloos. Er zijn 21 bewoners die de communicatie gebrekkig noemen. Van die bewoners noemen 10 het gebrek aan informatie, waarvan 8 het gebrek aan informatie over de gasboringen noemen, 3 bewoners hebben het over de afstand tot de gemeente, 2 missen de communicatie over de follow-up op een vraag, 2 constateren dat er te weinig ambtenaren in het veld zijn, 1 bewoner heeft het over taboes dat sommige dingen niet bespreekbaar zijn en de standaardmail schiet 1 bewoner in het verkeerde keelgat. Buiten deze groep zijn er nog 3 unieke cases die de grote afstand tot de gemeente noemen door een gebrek aan ambtenaren in het veld, wat niet helpt bij het constateren van zaken die in de wijk spelen.

Op het gebied van de responsiviteit van de gemeente zijn er meer bewoners die op en aanmerkingen hebben. In totaal zeggen 35 bewoners dat ze voorbeelden hebben waar die responsiviteit niet goed heeft gewerkt. Het gaat bij 6 bewoners om het onderhoud van het groen, bij 4 over de verzakkingen, bij 3 om een buurtactie waar de gemeente niks mee heeft gedaan (zoals het plaatsen van een zendmast, een verkeersdrempel en natuurlijk het ziekenhuis), 2 bewoners zeggen dat de gemeente telkens langskomt op het moment dat het probleem niet te zien is (bijvoorbeeld met de

parkeerproblematiek), de club van het cultureel erfgoed heeft slechte ervaringen met de gemeente (2X) onder andere ten aanzien van een oude gaslantaren die verdwenen is, 3 bewoners zeggen dat de gemeente niks doet op een vraag om te handhaven (het gaat dan om hardrijders en foutparkeerders) en 3 bewoners hebben het over *quick fixes* (het gaat dan vooral over het verhelpen van een *sinkhole* in verband met verzakkingen). Bij het gebrek aan responsiviteit leggen 2 bewoners een verband met een toegenomen frustratie.

Er zijn overigens ook 16 bewoners die de communicatie met de gemeente in positieve zin noemen. Deze bewoners hebben het dan over de krant, of social media en dat je er zelf ook verantwoordelijk voor bent om geïnformeerd te zijn. De gemeente stelt naar hun gevoel voldoende informatie ter beschikking bijvoorbeeld bij het opnieuw aanleggen van een weg of de mogelijkheid om een inloopavond te bezoeken. Twee bewoners zeggen ook tevreden te zijn over het containeronderzoek. Op het gebied van responsiviteit kunnen zelfs 37 bewoners een positieve ervaring noemen. 3 bewoners noemen in dat verband het groen, 11 bewoners hebben het over een goede reactie op verstopte putten, wateroverlast en het riool, 2 noemen een reactie op scheve tegels, 3 een reactie op hangjongeren (bijvoorbeeld bij de Boom en Bloemenbuurt en het verwijderen van een aso-gezin in Klaproosweide). Ook worden Woerden Wijzer, Laat Woerden niet zakken en de Buitenbeterapp allen een keer in positieve zin genoemd.

De responsiviteit en de communicatie zeggen voornamelijk iets over de gemeente en hoe ze signalen oppikt en zendt. Voor de communicatie is de tegenovergestelde richting ook interessant dus hoe de gemeenschap in Woerden signalen naar de gemeente zendt. Van de bewoners in Molenvliet zeggen er 6 dat ze het belangrijk vinden om mee te beslissen. Ze noemen in dat verband vooral de belangrijke thema's als de gasboringen (3X) en het ziekenhuis (1X), en dat hoe concreter de plannen worden hoe meer inspraak ze willen. Er is ook een groep bewoners die het niet alleen over het belang van meebeslissen heeft, maar die ook daadwerkelijk dingen gedaan probeert te krijgen en actief wordt. Het gaat om 13 bewoners die actief zeggen te zijn of te worden als de omstandigheden daarom vragen. Het gaat in 4 gevallen om de grote thema's de gasboringen (3X) en de randweg (1X), 2 bewoners doen iets voor het krantje (een column of rondbrengen) en een bewoner bezoekt de bijeenkomsten van de gemeente. Nog eens 25 bewoners, waarvan er 22 uniek ten opzichte van de vorige groep, zeggen al betrokken te zijn bij buurtacties. Het is een behoorlijke verscheidenheid aan acties, zoals het ondertekenen van petitie's (5X) over de gasboringen, de overlast van de Jumbo, voor een huisartsenpost, en tegen een zendmast. Verder komen mensen in het verweer tegen de randweg (3X) via Facebook en ze zien daar ook een rol voor het dorpsplatform, hetzelfde geldt voor de gasboringen (6X) die hebben ook een Facebookpagina, verder zijn er acties voor verkeersdrempels, speeltuintjes, een 30 km zone, straatverlichting en het ziekenhuis. Zoals uit het voorgaande blijkt, spelen de wat grotere thema's een belangrijke rol in het wel of niet actief zijn van bewoners. In totaal zeggen 32 bewoners de gasboringen een probleem te vinden, de randweg (6X) is een minder groot probleem ook omdat veel mensen daar juist blij mee zijn met het oog op de verkeersdruk in de wijk. Er zijn ook bewoners die zeggen helemaal niet actief te zijn (20X) of te willen meebeslissen (9X). Het gaat bij elkaar om 27 inwoners, want 2 bewoners komen in beide categorieën voor. De redenen zijn dat bewoners andere prioriteiten hebben (6X) zoals een gezin, dat ze het druk hebben (5X) bijvoorbeeld met werk, dat ze er geen behoefte aan hebben (6X), of dat ze het politieke spelletje niet leuk vinden (3X), een bewoner noemt dat het geen zin heeft omdat het toch al beslist is en weer een ander zegt dat de onderwerpen op dit moment hem niet raken.

Een mogelijk factor die van belang is bij het wel of niet actief worden is de mate van invloed die iemand kan uitoefenen. Hoewel slechts 1 bewoner dat verband in Molenvliet expliciet noemt, zijn er wel 23 bewoners die zich negatief over de mate van invloed uitlaten. Uit het cynisme dat bij deze mensen



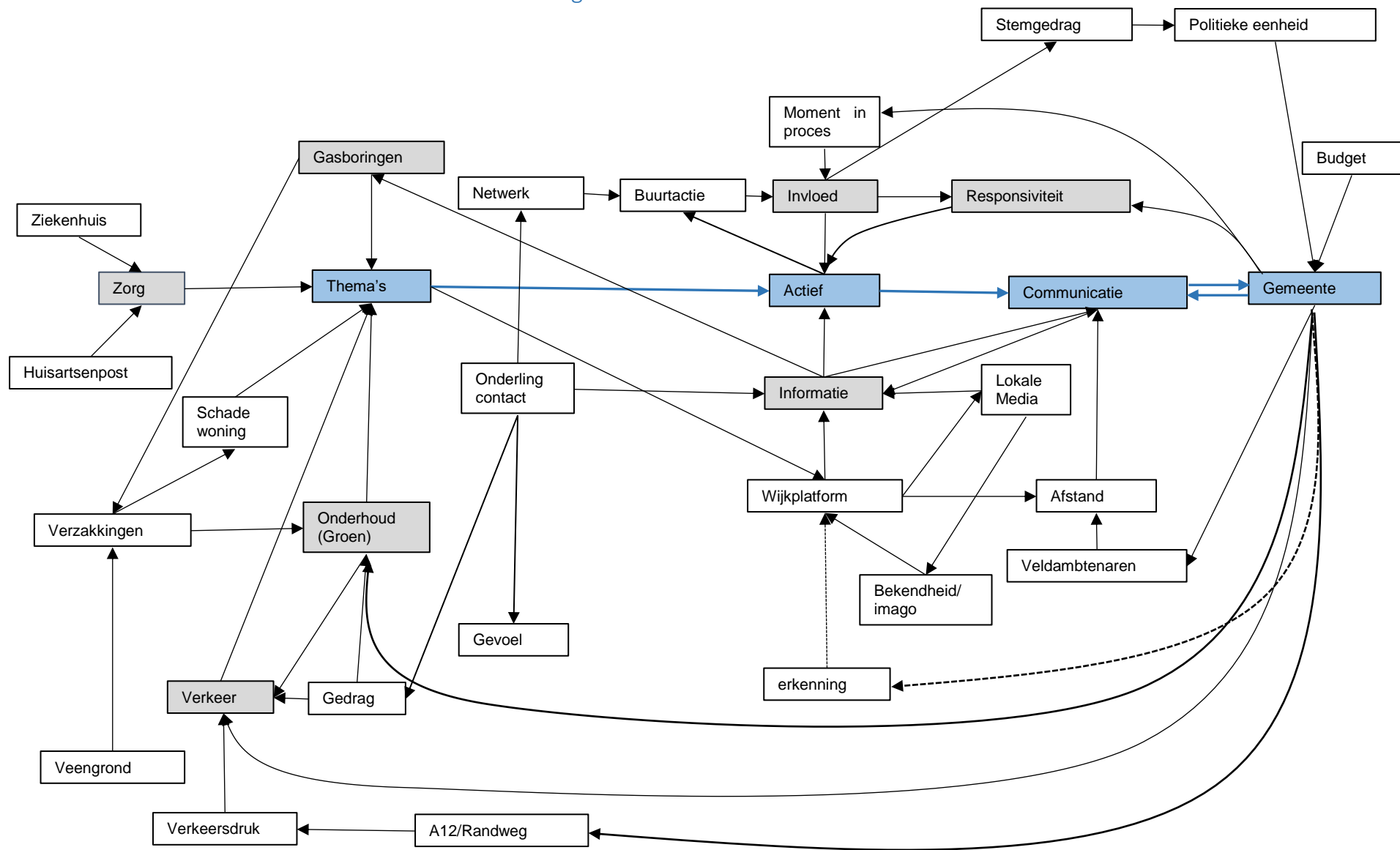
heerst is duidelijk op te maken dat actief worden geen zin heeft volgens hen. Zo noemen 7 bewoners dat de zaken toch al beslist zijn bijvoorbeeld ten aanzien van de gasboringen, 4 dat het een politieke afweging is waar je geen invloed op hebt, of dat er met inspraak vaak erg weinig keuzeruimte is. Bij de beperkte invloed is door 11 bewoners ook naar het thema gasboringen verwezen. Een interessant verschijnsel doet zich in Molenvliet voor dat de frustratie over dit soort zaken leidt tot het stemmen op lokale partijen. In het onderzoek geven 4 bewoners aan op zo'n lokale partij te stemmen en 1 bewoner geeft aan dat door de lokale belangen die op deze manier een belangrijke rol in de politiek gaan spelen het risico ontstaat dat het grotere belang uit het oog verloren wordt.

Het wijkplatform kan door zijn formule mogelijk een belangrijke schakelfunctie vervullen tussen de gemeente en de gemeenschap. Daarom is tijdens de interviews die rol ook nog aan de orde gekomen. Van de geïnterviewden bewoners geven er 24 te kennen die rol wel te zien en 17 niet. Van de groep die zegt de rol wel te zien wijzen ze vooral op het oppakken van thema's uit de gemeenschap (8X) dan kan gedacht worden aan de gasboringen, verkeersveiligheid, hulp aan vluchtelingen de randweg en verzakkingen. Verder vinden 5 bewoners het platform in algemene zin nuttig, zien 4 bewoners een nuttige functie in de communicatie met de gemeente en noemt 1 bewoner dat een voorwaarde om echt nuttig te zijn de korte afstand tot de politiek is. Van de bewoners die de rol van het platform niet zien, zeggen er 11 gewoonweg geen behoefte aan te hebben en zeggen 5 mensen dat de doelgroepen vooral ouderen en kinderen zijn.

In de groepsessie van Molenvliet zijn de uitkomsten en een voorlopig model op basis van de interviews besproken. In de sessie waren uiteindelijk 4 bewoners uit Molenvliet aanwezig, waarvan 1 van het huidige wijkplatform en 1 van het voormalige wijkplatform. Het perspectief van het wijkplatform is in de groepsessie dan ook misschien wat overbelicht geraakt, maar heeft desalniettemin waardevolle informatie opgeleverd. Zo werd gesteld dat het wijkplatform serieuzer moet worden genomen door de gemeente wil het een effectief orgaan worden. Dat het nog wel eens aan die erkenning schort kan worden gemerkt aan zaken als het laat op de hoogte worden gesteld over een participatieproces. De onderlinge communicatie tussen gemeente en platform speelt dan een belangrijke rol. Een wijkambtenaar zou daarin een schakel kunnen zijn.

Een ander thema dat besproken is: hoe treed je in contact met bewoners? Hoe kom je in de haarvaten van die samenleving? Ook hier kwam het belang van goede communicatie en dan specifiek de duidelijkheid in de communicatie naar voren. Als de communicatie onduidelijk is kunnen er allerlei misverstanden ontstaan. Zo kan het voorkomen dat de gemeente informatiebijeenkomsten of inspraakavonden houdt zonder transparant te zijn over de invloed die bewoners nog kunnen uitoefenen op het proces. Bij een bijeenkomst over de Waardsebaan bleek het bijvoorbeeld al beslist. Dat kan teleurstelling over de gang van zaken in de hand werken. Laat als gemeente ook zien wat bepaalde zaken voor de bewoners zelf kunnen betekenen, een voorbeeld als de energietransitie, of de komst van de rondweg: wat betekent welk scenario voor een bewoner. Maak gebruik van ambtenaren waar bewoners hun zorgen kwijt kunnen over thema's die ze raken. Stel bewoners in de gelegenheid om naast de verkiezingen ook hun stem te laten horen over onderwerpen die hun direct raken. Het moet voor de gemeente namelijk ook prettig zijn om dan meteen te weten wat er speelt. Een bijeffect is dat de buurt erover gaat praten en zo betrokken raakt dat geeft cohesie en bewoners voelen zich gehoord.

### 3.2 Model van Molenvliet: de waarden in samenhang



## Publieke waarden Molenvliet

De centrale as van het model laat voornamelijk zien wat inwoners 'actief' maakt en wanneer ze de 'communicatie' met de 'gemeente' Woerden aangaan. Belangrijke factoren bij het wel of niet 'actief' worden zijn de 'thema's' die spelen of het mensen raakt, of ze genoeg 'informatie' hebben over die 'thema's'. Belangrijke bronnen voor die informatie zijn de 'communicatie' vanuit de 'Gemeente' Woerden zelf, het 'onderling contact' de 'lokale media' en eventueel het 'wijkplatform'. Eventueel het 'wijkplatform' omdat dit wel afhankelijk is van de 'erkenning' vanuit de gemeente. Vooralsnog is dit een stippellijn, omdat niet alle bewoners die rol ook zien of überhaupt het platform kennen. Andere belangrijke factoren in het wel of niet actief worden zijn de 'invloed' die mensen hebben op het proces en de 'responsiviteit' van de gemeente. Met andere woorden in hoeverre heeft het zin om je ergens 'actief' voor in te zetten. De 'responsiviteit' en de mate van 'invloed' zijn weer afhankelijk van het 'moment in het proces' dat bewoners betrokken worden. In Molenvliet doet het verschijnsel zich voor dat als mensen de responsiviteit op voor hen belangrijke thema's niet ervaren ze geneigd zijn hun 'stemgedrag' aan te passen door te stemmen op lokale *one-issue*-partijen. Dit kan lastig zijn voor de 'gemeente', omdat dit vaak partijen zijn die niet de grote lijnen bewaken en dus de 'politieke eenheid' doen verwateren.

Belangrijke 'thema's' waarbij bewoners geneigd zijn om 'actief' te worden zijn voor Molenvliet de 'Gasboringen', 'Onderhoud (Groen)', 'Verkeer' en de 'Zorg'. De 'responsiviteit' van de 'gemeente' op die 'thema's' zorgt ervoor dat bewoners zich gehoord voelen, waardoor ze eerder 'actief' worden en eerder geneigd zullen zijn om de 'communicatie' te zoeken met de 'gemeente'. De 'Gasboringen' en het 'Onderhoud (Groen)' zijn aan elkaar gelinkt door de 'Verzakkingen' die al een rol spelen in Woerden door de aanwezigheid van 'Veengrond', maar mogelijk kunnen verergeren door de 'Gasboringen'. Wat de eventuele 'Gasboringen' onder andere bedreigend maakt is de grote onzekerheid die het bij bewoners creëert en het gebrek aan 'informatie' over de status van eventuele boringen. Het onderhoud van de buitenruimte en dan met name het onderhoud van het groen is ook een belangrijk thema. Op het gebied van groen noemen bewoners de gebrekkige inzet van de 'Gemeente', maar ook dat de buitenruimte niet schoon genoeg is. Dat het niet schoon is, wordt dan weer vaak aan het 'Gedrag' van mensen geweten. Het 'Gedrag' van mensen speelt ook een belangrijke rol bij het thema 'Verkeer', dan gaat het namelijk vooral om hardrijders en foutparkeerders. Buiten het 'Gedrag' is er ook een duidelijke link naar de 'Verkeersdruk' die hier en daar als hoog wordt ervaren. De komst van de 'A12' en 'Randweg' hebben daar mogelijk een verlichtende invloed op. Het verdwijnen van het 'Ziekenhuis' vinden veel bewoners in Molenvliet erg jammer. Het verdwijnen van het 'Ziekenhuis' met daarnaast het gebrek aan een 'Huisartsenpost' en een apotheek wordt door veel bewoners ongelukkig gevonden. Dit maakt 'Zorg' een belangrijk thema.

## 4 Harmelen

### 4.1 Een overzicht per thema

Wederom wat volgt is een vrij droge tekst waarin wordt opgesomd wat bewoners over hun buurt hebben gezegd. De tekst is echter nodig om aan te tonen waar het uiteindelijk model op is gebaseerd.

#### Onderhoud buitenruimte

Het onderhoud van de buitenruimte wordt vaak genoemd als probleem 40 van de 94 bewoners zijn daar ontevreden over; 37 daarvan hebben het dan specifiek over het onderhoud van het groen. Een opvallend aantal van 6 mensen noemt als oorzaak expliciet de samenvoeging van het dorp Harmelen met de gemeente Woerden, nog eens 2 mensen noemen dat het onderhoud van het groen vroeger beter was. Verder zien 5 mensen een belangrijke oorzaak van het slechte onderhoud in de uitbesteding daarvan aan Fermwerk. Van de 9 mensen die het onderhoud van de buitenruimte in het algemeen problematisch vinden, noemen 2 mensen ook expliciet de samenvoeging als oorzaak. De gebrekkige infrastructuur wordt door 10 mensen als probleem aangeduid. Het gaat voornamelijk om scheve trottoirs en fietspaden; in 5 van die gevallen wordt er een direct verband gelegd met het gebrekkige onderhoud van het groen, bijvoorbeeld veroorzaakt door wortels. De problemen met de infrastructuur zijn dus ten dele het gevolg van gebrekkig onderhoud van het groen. Van de 4 mensen die wateroverlast noemen geven er 2 aan dat de oorzaak het gebrekkige onderhoud van het groen is. Het gaat dan om verstopte putten door bladeren die overstromen bij een stevige regenbui. Een aantal mensen heeft daarom zelf het initiatief genomen om wat aan de groenvoorziening te doen; 6 mensen zeggen zelf de publieke ruimte aan te harken of te snoeien.

Toch is er ook een grote groep die het onderhoud van het groen wel goed vindt, of in ieder geval tevreden is met het groene karakter van het dorp. Zo zijn er 12 mensen die het onderhoud van het groen prima vinden en nog eens 11 unieke cases (dus niet de bewoners die ook al hebben gezegd dat ze het onderhoud van het groen prima vinden) die het dorp een mooi groen karakter vinden hebben. Naast deze 20 mensen zijn er nog eens 20 (waarvan 19 uniek) die zeggen überhaupt het onderhoud van de buitenruimte goed te vinden.

#### Buurtgevoel

Over het algemeen kan gesteld worden dat het buurtgevoel in Harmelen goed is. Van de geïnterviewde bewoners zeggen er 20 dat het gevoel in de buurt goed is, 3 bewoners leggen een direct verband met het goede onderling contact en 5 bewoners noemen het dorpse karakter. Er worden echter meer termen gebruikt om aan te duiden dat het gevoel goed is zo hebben 19 bewoners het over de goede sfeer door fijne mensen (4X) en het onderling contact (5X). Een andere term die gebruikt wordt is de saamhorigheid (8X). Daarnaast hebben nog 14 bewoners het over een rustige buurt waar ook het verband wordt gelegd met de fijne mensen en het onderling contact (3X). Naast de 20 mensen die zeggen dat het buurtgevoel goed is zijn er nog eens 29 bewoners (unieke cases) die met andere termen verwijzen naar het goede buurtgevoel. In totaal dus 49 bewoners.

Zoals hiervoor een aantal keer aan bod is gekomen is onderling contact een belangrijke factor in het goede buurtgevoel. Er zijn 57 bewoners die te kennen geven dat ze onderlinge contacten in de buurt hebben, bij 18 gaat het om contact met de burens, 5 zeggen de burens gedag en 3 hebben contact via het verenigingsleven. Ook hebben 16 bewoners het over de hulpvaardigheid van de burens variërend van het aannemen van pakketjes tot hulp van gehandicapten. Als oorzaak van de hulpvaardigheid wordt in 12 van die gevallen het goede onderlinge contact genoemd.

Van de geïnterviewde geven 22 mensen aan actief te zijn in de buurt, 5 zijn dat in het verenigingsleven bijvoorbeeld sportclubs of Decibel, 4 mensen zijn actief in een buurtvereniging, 6 mensen organiseren

dingen in de buurt van wandeltochten tot BBQ's en 5 mensen ondernemen initiatieven als ze dingen in de buurt constateren die fout gaan. Dat laatste kan gaan over hangjongeren, een hondenuitlaatveldje of een actie tegen hardrijders. Naast deze 21 bewoners geven ook nog 13 bewoners (unieke cases) aan dat er wat wordt georganiseerd in de buurt van een BBQ (15X) tot een garage sale.

Een ander verband waarin veel bewoners contact met elkaar hebben zijn de BuurtWhatsapps, 27 bewoners geven aan dat er een BuurtWhatsapp in hun buurt actief is. De BuurtWhatsapp is vaak het gevolg van een inbraakgolf (6X genoemd) en heeft dan ook vooral een preventieve functie (9X genoemd). In ieder geval 2 bewoners zeggen dat het ook echt geholpen heeft om het aantal inbraken te verminderen. Interessant is om in dit verband te noemen dat 14 bewoners aangeven dat de nieuwe rondweg de inbraakgolf flink heeft gefaciliteerd. De Rondweg biedt inbrekers namelijk een eenvoudige vluchtroute. De buurtWhatsapp is niet alleen een succes: 3 bewoners zeggen uit hun buurtapp te zijn gestapt vanwege de "stomme berichten" die gedeeld worden.

Naast de grote groep bewoners die zegt wel contacten in de buurt te hebben is er ook een grote groep van 28 bewoners die dat niet heeft. Een aantal bewoners heeft gewoonweg geen behoefte aan contact in de buurt (4X). Anderen noemen de bebouwde omgeving als oorzaak (3X) zo wonen ze bijvoorbeeld niet aan een hofje waar eerder contacten zouden ontstaan. Het gebrek aan familie dat in de buurt woont (3X) wordt ook als reden opgegeven. Een opvallende reden voor het gebrek aan onderling contact is dat bewoners die van buiten komen niet altijd de aansluiting vinden bij de Harmelaren (4X). Ook bij de 11 mensen die zeggen niet actief te zijn in de buurt noemen 2 mensen (unieke cases) de moeite die ze hebben om aansluiting te vinden bij de Harmelaren. Overigens heeft van die groep het grootste deel er gewoon geen behoefte aan om actief te zijn in de buurt (5X). Er zijn 15 inwoners die een gebrek aan sfeer en saamhorigheid ervaren door taalbarrières, de doorstroom, de bebouwde omgeving en moeite met de aansluiting bij de cultuur in Harmelen zo wordt de kerk bijvoorbeeld erg streng gevonden (3X). Tot slot geven 36 bewoners aan dat er in hun buurt niks georganiseerd wordt, 7 daarvan zeggen daar toch geen behoefte aan te hebben en 8 geven aan dat dat vroeger wel het geval was.

## Verkeer

Het aantal bewoners dat op- en aanmerkingen over het verkeer heeft gemaakt is niet erg groot. Maar van de bewoners bij wie het wel ter sprake kwam noemde de meesten de parkeerproblematiek (20X). In dit verband noemen 9 bewoners het tekort aan parkeerplaatsen, 4 bewoners het te grote aantal auto's per gezin, 4 bewoners hoe buurtbewoners hun auto parkeren, 2 bewoners geven aan dat de bestemming van de ruimte anders kan bijvoorbeeld van schuine vakken naar rechte vakken en andersom of de herbestemming van een stukje groen voor parkeren. Ook noemen nog 2 mensen de overloop van de parkeerproblematiek van het ene naar het andere gebied. Het foutparkeren kan ook tot gevolg hebben dat de verschillende diensten minder makkelijk overal bij kunnen (2X). Vooral op sommige plekken en op gezette tijden kan de parkeerdruk extreme vormen aannemen zoals bij de school (5X).

Naast de parkeerproblematiek noemen 12 bewoners dat ze overlast hebben van het verkeer. Het gaat dan vooral om geluidsoverlast. In dat verband hebben bewoners het in 6 gevallen over de snelweg en in 4 gevallen over de vliegtuigen. Voor mensen die last hebben van de snelweg zou een geluidswal een oplossing zijn, alleen wat voor geluidswal is niet helemaal duidelijk zo zou een bewoner al blij zijn met een bomenrij.

Een punt dat door 25 bewoners genoemd wordt is de verkeersveiligheid. De voornaamste oorzaken zijn de snelheid die door 13 bewoners wordt genoemd en de onoverzichtelijke situaties die door 9

bewoners worden genoemd. De onoverzichtelijke situaties doen zich voor bij de Oude Kerkweg, het Pompersplein (m.n. voor fietsers) de brug aan het begin van het dorp, de situatie bij de nieuwe school en de Dorpsstraat.

### Voorzieningen

De meerderheid van de bewoners die zich uitgesproken hebben over het voorzieningenniveau is tevreden. Het gaat dan om 54 tevreden bewoners en 13 bewoners met een op- of aanmerking over de voorzieningen. Slechts 5 van die 13 horen niet bij de groep die de voorzieningen over het algemeen wel goed vinden. De bewoners die tevreden zijn noemen vooral de centrale ligging van het dorp (22X). Wat niet in Harmelen te krijgen is kan je wel in buurgemeenten (bijvoorbeeld Vleuten) vinden en bovendien zit je zo op de snelweg. Van de groep tevreden bewoners noemen 18 bewoners dat ze tevreden zijn over het aantal winkels en 17 mensen noemen ook andere voorzieningen zoals sport (7X). Van de 7 mensen die zeggen dat er te weinig voorzieningen zijn, en het gaat dan voornamelijk om winkels, zijn er 4 die dat nuanceren dat je gezien het draagvlak van het dorp ook niet meer mag verwachten.

Toch is er op het gebied van voorzieningen in wat bredere zin nog wel een belangrijk minpunt te noemen. Het woningaanbod blijft achter bij de vraag. Er zijn 23 bewoners die zich uitspreken over dit probleem. Er wordt te weinig gebouwd voor de jeugd (5X). Dat wat er gebouwd wordt is vaak te duur (4X) en de processen in de bouw duren erg lang (3X), zo lang dat sommigen afhaken en hun inschrijving voor nieuwbouwprojecten terugtrekken. Aan de andere kant belemmert het ook de doorstroom (7X) waardoor ouderen niet kunnen doorschuiven naar ouderenwoningen zodat er ruimte ontstaat voor de jeugd (6X). Het wordt hier en daar ook belangrijk gevonden voor de identiteit van het dorp, 4 bewoners zouden graag zien dat er met prioriteit gebouwd wordt voor Harmelaren een situatie die vergelijkbaar is met Kamerik en Zegveld. Als de doorstroom en de woningbouw niet goed op orde zijn kan het voorkomen dat het voor sommige Harmelaren geen optie is om te blijven of terug te keren na bijvoorbeeld een studie (3X). GroenWest heeft echter in haar woonvisie staan dat ze geen huurwoningen gaat bouwen, omdat er meer vraag is naar koopwoningen.

### Communicatie

Aan de communicatie vanuit de gemeente en responsiviteit op vragen uit de gemeenschap kan volgens veel bewoners wat verbeterd worden. Voor wat betreft de communicatie vinden 21 bewoners dat het beter kan. Bewoners geven aan dat mensen vaak wat laat in het proces worden betrokken als er iets te gebeuren staat (4X), in Harmelen hebben ze soms het gevoel niet goed op de hoogte te zijn van geplande werkzaamheden (4X) en 3 bewoners leggen ook een verband met de fusie zo staat er minder in het lokale blaadje over Harmelen, wordt Harmelen in het bijzonder wel eens vergeten bij werkzaamheden en waren de lijntjes wat korter toen Harmelen nog een eigen gemeente was. De ervaren afstand tot de gemeente wordt door nog eens 6 bewoners als probleem genoemd; 5 daarvan zijn unieke cases ten opzichte van de groep die de communicatie in brede zin slecht noemt. Van deze groep noemen 3 bewoners het gebrek van ambtenaren in het veld om dingen te constateren en nog eens 1 unieke bewoner de grotere afstand door de fusie. Dat wil bij lange na niet zeggen dat iedereen negatief is over de communicatie; 29 bewoners hebben zich positief uitgelaten over de communicatie met de gemeente. Positief zijn bewoners dan over informatiekanalen als de krant of het lokale krantje (5X), de inspraak en informatieavonden (5X), het dorpsplatform (3X), de app (2X), via de mail 2(X) en de (dorps) ambtenaar in het veld (2X).

Een groter probleem is de responsiviteit van de gemeente daar zijn 36 bewoners negatief over. Het gaat dan voornamelijk om het stellen van een vraag (11X) of het opzetten van een buurtactie (3X) waar niet op gereageerd wordt. Vragen kunnen gaan over het weghalen van een container die zorgt

voor een onoverzichtelijk situatie (2X), wortels van bomen en onderhoud van het groen (3X), scheve stoeptegels (2X) en verzakkingen. De buurtacties gaan meer over verkeer bijvoorbeeld het plaatsen van een bord. Anderen menen dat de processen na het stellen van een vraag wel erg lang duren (9X), 2 bewoners wijzen dan ook naar de fusie als oorzaak. Sommigen noemen een tekort aan budget (3X), waarvan 1 bewoner ook de link legt met het lang duren van processen. Het is niet eens altijd zo dat de gemeente helemaal niet reageert maar wel gaat voor een quick fix (4X) en niet kiest voor een duurzame oplossing. In dat verband worden onder andere de hobbels in de weg bij de dorpsstraat genoemd (2X) die zorgen voor trillingen en schade aan huizen. Er zijn 4 bewoners die zeggen cynisch of gefrustreerd te raken als hun buurtactie of vraag niet gehonoreerd of beantwoord wordt. De motivatie om nog een keer iets aan te geven ebt dan weg. Er zijn ook nog 29 bewoners die positieve ervaringen noemen met de responsiviteit van de gemeente. Het gaat dan weer voornamelijk om de reactie op een vraag van een bewoner (14X) of een buurtactie (6X). Vragen gaan over groenonderhoud (5X), vergunningen van dakkapellen en een oprit (3X), maar ook scheve stoeptegels, stinkende putten en overlast van duiven. De buurtacties gaan over een bankje waar hangjongeren zitten, windmolens langs de A12, een hondenuitlaatplek en het plan voor een hofje.

Een stap verder dan communicatie is de vraag of mensen behoefte hebben aan meebeslissen en of de ruimte daarvoor bestaat. In totaal zijn er 14 bewoners die zeggen dat meebeslissen belangrijk is, 7 daarvan zeggen dat het vooral belangrijk is op het moment dat het thema aanspreekt. Wordt er naar de bewoners gekeken die thema's noemen die ze buurt breed belangrijk vinden dan zijn dat er 32: 17 daarvan noemen als thema het gebrekkige woningaanbod en 2 geven aan ook echt actief te willen zijn op dit thema, 6 noemen verzakkingen, 5 noemen geluidsoverlast van vooral de snelweg, 3 bewoners geven aan gemotiveerd te zijn om hiervoor actief te worden, 2 willen graag een geluidswal, 6 bewoners noemen het verkeer waarvan 3 de situatie bij de Acacialeen die is namelijk drukker geworden door de komst van de rondweg, 5 geven aan actief te worden of te zijn op het thema verkeer en nog 2 bewoners zouden zich willen inspannen voor de handhaving van het groene karakter van het dorp. In totaal geven 18 bewoners aan actief te worden als het thema hun raakt, en nog eens 6 bewoners zeggen niet actief te zijn omdat het thema te ver van ze af staat, maar dat misschien wel zouden zijn als het thema dichterbij ze zou staan. Die laatste groep heeft een andere samenstelling dan de 7 bewoners die vertelden dat het thema een belangrijke factor was om te willen meebeslissen. Tot slot zeggen 16 bewoners dat er helemaal geen grote thema's in Harmelen spelen.

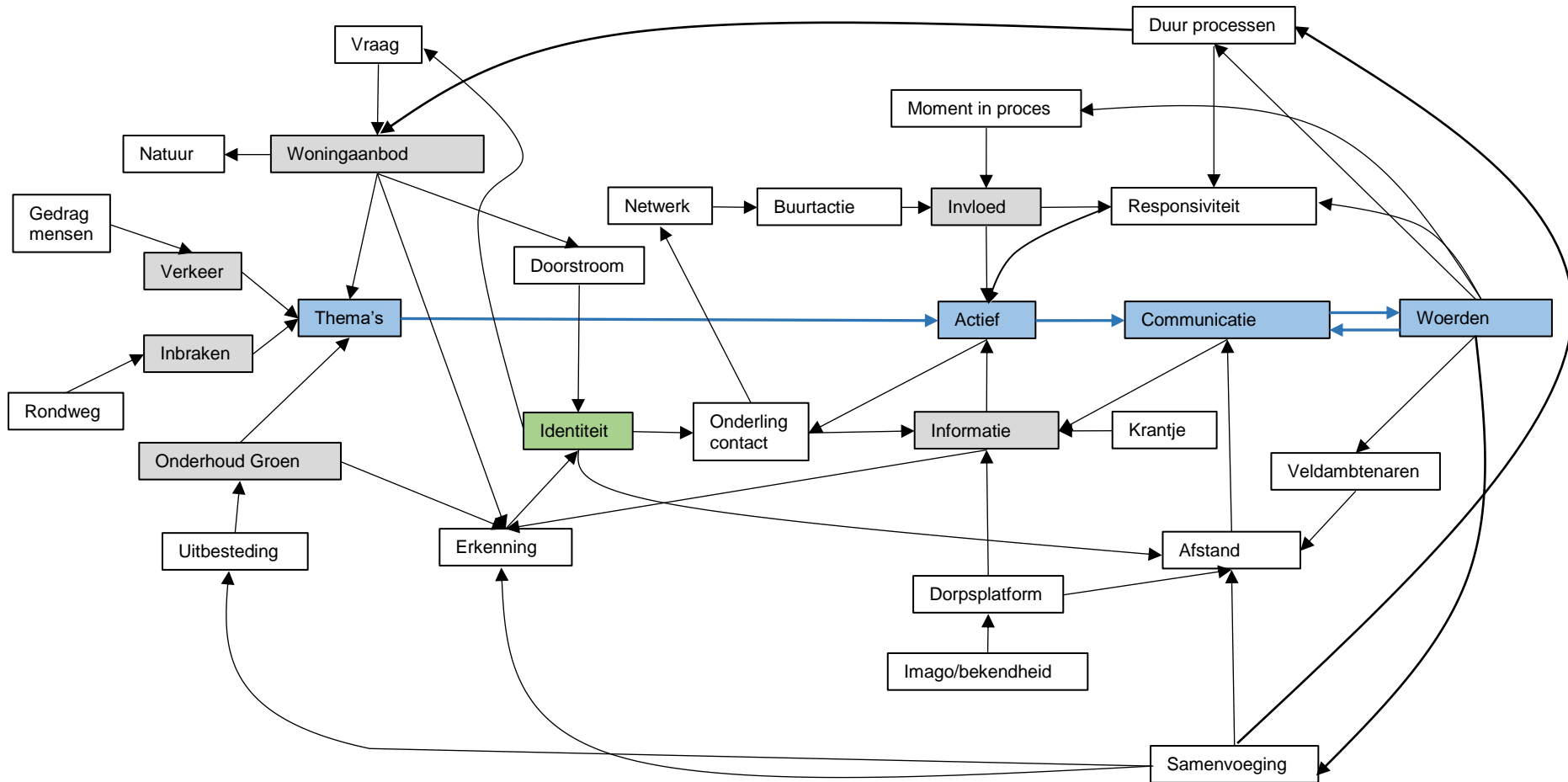
Een factor die een negatieve invloed heeft op de motivatie om actief te worden is het idee dat mensen toch geen invloed hebben op het proces. Dat gebrek aan invloed en inspraak wordt door 25 bewoners gevoeld. De bewoners noemen onder andere dat het geen zin heeft, dat het al beslist is, dat de gemeente ze te laat in het proces betreft of dat de gemeente niet proactief de meningen ophaalt zodat ze met voldongen feiten worden geconfronteerd. Bewoners noemen in dit kader onder andere de woningbouw het ziekenhuis en de geluidswal. Verder leggen ook 4 bewoners een verband met actief worden en een gebrek aan informatie over de relevante thema's. Naast de mensen die aangeven wat de factoren zijn om wel of niet actief te zijn, zijn er ook 18 bewoners die zeggen helemaal geen behoefte te hebben om actief te worden, 5 hebben het te druk met werk en gezin, 7 geven aan dat het geen prioriteit heeft en nog eens 2 bewoners vinden het politiek gezeur.

De rol van het dorpsplatform is in dit verband ook nog besproken omdat het een schakelfunctie kan vervullen tussen bewoners en gemeente. Er zijn 20 inwoners die, die rol ook daadwerkelijk zien: 3 bewoners hebben het over het communiceren van thema's van de gemeenschap naar de gemeente en 6 bewoners hebben het over het aanzwengelen van discussies over belangrijke thema's binnen de gemeenschap. Daar staat tegenover dat 21 bewoners die rol niet zien. Volgens deze bewoners heeft het platform geen invloed, of loopt het juist te veel aan de hand van het college. Het is een



ondemocratisch bestuur en gewone bewoners krijgen geen spreektijd, of er wordt te veel geouwehoerd en het is gezeur. Daarnaast zeggen 4 bewoners dat het vooral voor ouderen is voor die bewoners lijkt er dus ook iets mis met de uitstraling van het platform.

#### 4 Model van Harmelen: de waarden in samenhang



## Publieke waarden Harmelen

De centrale as van het model laat voornamelijk zien wat inwoners 'actief' maakt en wanneer ze de 'communicatie' met de gemeente 'Woerden' aangaan. Belangrijke factoren bij het wel of niet 'actief' worden zijn de 'thema's' die spelen of het mensen raakt, of ze genoeg 'informatie' hebben over die 'thema's'. Belangrijke bronnen voor die informatie zijn de 'communicatie' uit de gemeente 'Woerden' zelf, het 'onderling contact' het lokale 'krantje' en eventueel het 'dorpsplatform'. Andere belangrijke factoren in het wel of niet actief worden zijn de 'invloed' die mensen hebben op het proces en de 'responsiviteit' van de gemeente. Met andere woorden in hoeverre heeft het zin om je ergens 'actief' voor in te zetten. De 'responsiviteit' en de mate van 'invloed' zijn weer afhankelijk van het 'moment in het proces' dat bewoners betrokken worden en de 'duur van de processen'. Bewoners kunnen namelijk ook het gevoel hebben dat het geen zin heeft als actie en resultaat in tijd erg ver uit elkaar liggen. Belangrijke 'thema's' waarbij bewoners geneigd zijn om 'actief' te worden zijn voor Harmelen het tekort aan 'woningaanbod', het 'verkeer', de 'inbraken' en het 'Onderhoud Groen'. Een belangrijk verband wat naast het 'actief' worden loopt is de 'erkenning' van de 'identiteit' van de Harmelaar. 'Erkenning' van die 'identiteit' kan wat onder druk komen te staan door de 'samenvoeging'. Dat merken Harmelaren vooral aan de manier waarop voor hun belangrijk 'thema's' worden opgepakt. Het zit dan vooral in de 'uitbesteding' van het 'onderhoud groen', waarbij het gevoel kan ontstaan van gebrek aan 'erkenning' vanuit 'Woerden' voor de Harmelaren. Dat gebrek aan 'erkenning' zit ook in de aanpak van het 'woningaanbod'. Voor het behoud van de 'identiteit' heeft het de voorkeur dat er het liefst voor Harmelaren gebouwd wordt zodat de 'doorstroom' binnen de gemeenschap geborgd is en ook jonge Harmelaren een kans krijgen op de woningmarkt, waar een belangrijk deel van de 'vraag' naar woningen vandaan komt. Een sterke 'identiteit' zorgt in principe voor goed 'onderling contact', hoewel dat voor nieuwkomers daardoor juist tegen kan vallen, een sterker 'netwerk', meer 'informatie' die wordt gedeeld en meer 'buurtactie'. Kortom een gemeenschap die eerder geneigd is 'actief' te worden en te communiceren met de gemeente.

## 5 Conclusie

### 5.1 Publieke waarden

Om te bepalen welke publieke waarden nieuw of anders zijn, worden deze vergeleken met de data die aangeleverd is door het wijkplatform en het dorpsplatform. Vanwege de uitgebreide enquête in Harmelen is een betere vergelijking mogelijk dan voor Molenvliet.

In Molenvliet is duidelijk dat de genoemde thema's uit de gegevens van het wijkplatform ook terugkomen in dit onderzoek. Het gaat dan onder andere om de gaswinning, de randweg, omheining hondenveld, speelplaatsen, afval (in dit onderzoek vooral afval op straat), WhatsApp-buurtpreventie en verkeer. Het thema duurzaamheid komt niet of nauwelijks terug in het onderzoek: de energietransitie en elektrische oplaadpalen zijn beide door 1 bewoner genoemd. Tijdens de workshop in Molenvliet wordt wel aangegeven dat het onderwerp leeft, want bij een bijeenkomst over de energietransitie kwamen meer dan 200 bewoners opdagen. Dat het tijdens de interviews niet naar voren komt, kan zijn doordat mensen dit probleem niet zien als iets dat relevant is voor de discussie over de wijk omdat duurzaamheid niet wijkgebonden is. Het beheer van het buurtcentrum wordt ook slechts door 1 bewoner als problematisch genoemd. Bij de bijeenkomst in het buurtcentrum aan de Stroomlaan werd wel gesproken over enige frictie tussen de beheerders en het nieuw opgerichte wijkplatform. Het ging met name over wie welke rol en rechten heeft ten aanzien van het centrum. Op de thema's die wel volop aan bod zijn gekomen, is het mogelijk om een verdiepingsslag te maken. Bij de gasboring hebben we ontdekt dat een gebrek aan informatie zorgt voor veel angst, wat kan leiden tot stemmen op partijen met eenzijdige belangen. Hier kan de gemeente last van hebben, omdat de politiek gefragmenteerder raakt. Over de komst van de randweg en de geluidswal komen verschillende beelden naar voren. Naast de groep bewoners die tegen de randweg en geluidswal zijn omdat het extra overlast oplevert en het uitzicht bederft is er een grote groep bewoners voor de komst van de wegen. Zij vinden dat het een ander groot probleem oplost; de ervaren verkeersdruk. Daarnaast hebben die wegen een positief effect op de ontsluiting. Een reactie vanuit de focusgroep was dan ook dat bewoners hier goed over geïnformeerd dienen te worden: informatie over wat de randweg en geluidswal betekenen voor bewoners zelf. Niet alle genoemde scenario's betekenen namelijk voor alle bewoners een verlichting van de verkeersdruk. Een belangrijk thema dat niet door het wijkplatform genoemd werd is het verlies van het ziekenhuis, wat nog steeds gevoeld wordt. Dit wordt versterkt omdat andere voorzieningen in de zorg (nog) niet goed verzorgd zijn: een huisartsenpost als alternatief laat erg lang op zich wachten. Voor alle thema's in Molenvliet geldt dat erg belangrijk is hoe de gemeente de thema's oppakt en luistert naar de gemeenschap. Er is een flinke groep mensen die wat cynisch beginnen te worden over de invloed die ze hebben. Het gevolg is dat ze zich niet meer actief mengen in publieke onderwerpen. Het gaat dan niet alleen om de invloed die de gemeente de mensen geeft, maar ook (1) de transparantie over de mate van invloed die mensen (nog) hebben, (2) de informatie die de gemeente verstrekt over de thema's en (3) de informatie over wat het voor bewoners kan betekenen.

Voor Harmelen geldt hetzelfde als voor Molenvliet: veel thema's die het dorpsplatform in het vizier heeft worden ook in dit onderzoek gevonden. Door de enquête van het dorpsplatform komen het verkeer met hardrijders en foutparkeerders naar voren, het belang van het groene karakter, afval, de bouw van woningen, winkels, het betrekken van bewoners bij verkeersplannen, en informatie over andere voorzieningen, met name in de vorm van activiteiten. Thema's die wel in dit onderzoek naar voren komen en niet in de enquête van het dorpsplatform, zijn de erkenning van de identiteit van Harmelen. Bewoners hebben het gevoel dat vóór de samenvoeging de lijntjes korter waren, de processen sneller verliepen en er meer aandacht was voor onderhoud van het groen en de woningbouw. De woningbouw is in de ogen van veel bewoners niet wat het zou moeten zijn.

Woningbouw speelt een belangrijke rol in het handhaven van de identiteit van Harmelen. Men wil graag woningen zodat met name jonge Harmelaren kunnen blijven wonen in het dorp waar ze graag wonen, terwijl de woningbouw gericht is op andere doelgroepen. Daarnaast liggen verschillende projecten op inbreilocaties stil. De bewoners zouden willen dat er op die locaties gebouwd wordt, gericht op de Harmelaren, bouwen op die locaties conflicteert namelijk niet met het groene karakter van het dorp. De winkelvoorraad is aan bod gekomen, maar de meeste mensen zijn reëel over het beperkte draagvlak van Harmelen voor dergelijke voorzieningen. Bovendien is Harmelen goed ontsloten en ligt het in de buurt van andere gemeenten met voldoende voorzieningen. Leegstand vindt men wel vervelend, hoewel de meesten best tevreden zijn over de hoeveelheid winkels die er wel zijn. Bewoners vinden ook dat het niet te grootschalig moet worden, want dat past niet in het dorpse karakter.

Inspraak bij verkeersplannen is een opvallend thema dat in beide onderzoeken terugkomt. De Dorpsstraat in Harmelen is een interessant voorbeeld. Veel bewoners zijn daar mee bezig geweest. Sommigen zijn positief over dat proces; anderen wat minder. De minpunten blijven de hobbels in de weg die trillingen veroorzaken en daardoor mogelijk schade aan woningen. Verder is men ook niet te spreken over de onoverzichtelijke situatie bij de EMTé waar zelfs wel eens ruzies ontstaan. Daarnaast leggen veel bewoners een verband met de komst van de rondweg en een toename van het aantal inbraken (wat niet wil zeggen dat ze tegen zijn). Ook is het dorp verdeeld over een geluidswal langs de snelweg: wat weegt daarbij zwaarder het uitzicht of de geluidsoverlast? Dit soort plannen zorgt in ieder geval voor voldoende discussie. Voor de gemeente is het erg belangrijk om bewoners het gevoel te geven voor vol te worden aangezien.

## 5.2 Opvolging gemeente Woerden

Gemeente Woerden doet het goed, ze reageert adequaat bij de aanvraag van bijvoorbeeld dakkapellen en opritten. Veel bewoners van wijken vinden het groen en het onderhoud van de buitenruimte prima. Echter maakt het niet uit over welk thema of over welke wijk/dorp het gaat, de communicatie en de daarmee samenhangende afstand tot bewoners is een belangrijk verbeterpunt.

Verklein de afstand tot bewoners door:

- Transparant te communiceren, bijvoorbeeld over de gasboringen en de mate van invloed die bewoners hebben op processen.
- Betrek bewoners eerder bij processen, bijvoorbeeld door te investeren in lokale media waaruit veel bewoners hun informatie halen.
- Geef gehoor aan buurtacties zoals bij het ziekenhuis (of wees eerlijk over de vraag of het zin heeft om acties te starten).

De gemeente heeft al laten zien dat ze zich terdege bewust is van de noodzaak dichtbij de burger te zijn. Het aanstellen van een dorps- en een wijkambtenaar is daarvan een duidelijke eerste stap. Het wijk- en dorpsplatform kan die rol ook mede vervullen. Over de invulling van die rol in Molenvliet is nog minder te zeggen dan in Harmelen, omdat het platform daar net opnieuw is gestart. Ondanks het verschil in tijd zijn bewoners niet meer enthousiast over de schakelrol van het dorpsplatform in Harmelen dan het wijkplatform in Molenvliet. In Molenvliet zien een aantal bewoners de mogelijkheden en in Harmelen ervaren een aantal bewoners de nadelen. In beide gevallen kampen de platforms nog met een imagoprobleem: de ene bewoner vindt dat het platform te veel aan de hand van het college loopt de ander vindt dat het er te ver vanaf staat en daardoor geen rol van betekenis speelt. Sommigen zien het zelfs niet als vertegenwoordigend orgaan van de gemeenschap maar als iets leuks voor kinderen en ouderen. De meningen over het platform in Harmelen zijn wat meer uitgesproken, omdat het al wat langer bestaat. Het platform heeft daarom een uitdaging om zichzelf

te bewijzen. Voor de gemeente geldt dat ze het platform niet verantwoordelijk moet maken voor de communicatie naar de burger: het platform is slechts één van de middelen om de communicatie te verbeteren.

## Bronnen

- Boisot, M (2006). Moving to the edge of chaos: bureaucracy, IT and the challenge of complexity. *Journal of Information Technology*, 21, 239–248
- Diefenbach, T. (2009). New public management in public sector organizations: the dark sides of managerialistic 'enlightenment'. *Public Administration*, 87(4), 892-909.
- Flood RL. (1999). Rethinking the Fifth discipline: Learning Within the Unknowable. Routledge: London.
- Gemeente Woerden (2017). *Gebiedsgericht Werken: de huidige stand van zaken en de mogelijkheden voor de toekomst*.
- Gerrits, L., & Marks, P. (2008). Complex bounded rationality in dyke construction. *Land Use Policy*, 25(3), 330–337. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2007.09.001>
- Hoggett, P. (1996). New modes of control in the public service. *Public administration*, 74(1), 9-32
- Holland, J. H. (1995). *Hidden order: How adaptation builds complexity*. Jackson: Perseus Books.
- Maskell, P., & Malmberg, A. (2007). Myopia, knowledge development and cluster evolution. *Journal of Economic Geography*, 7(5), 603-618.
- Meadows, D. H. (2008). *Thinking in systems: A primer*. London: Earthscan.
- Morçöl G. (2012). *A Complexity for Public Policy*. Routledge: New York.
- Seddon J. (2008). Systems Thinking in the Public sector: The failure of the reform regime and a manifesto for a better way. Axminster: Triarchy Press.
- Sharkansky I. (2002). *Politics and Policymaking: In Search of Simplicity*. Lynne Rienner Publishers, Inc.: Colorado.
- Simon, H. (1955). A Behavioral Model of Rational Choice. *The Quarterly Journal of Economics*, 69(1): 99–118. doi:10.2307/1884852.
- Sterman, J.D. (2000). Business Dynamics-Systems Thinking and Modelling for a Complex World. McGraw-Hill Higher Education: Boston.
- Gerrits, L., & Vaandrager, D. (2018). Group model building in a pressure cooker: a field experiment with public policy. *Systems Research and Behavioral Science*, 35(1), 139-151.
- D.J.H. Vaandrager & P.K. Marks (2017). *Het WAP onder de loep: Een onderzoek naar vraaggericht werken*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam
- Vennix, J.A.M. (1996). Group Model Building, Facilitating Team Learning Using System Dynamics. John Wiley & Sons: Chichester.
- Wagenaar, H. (2007). Governance, Complexity, and Democratic Participation How Citizens and Public Officials Harness the Complexities of Neighborhood Decline. *The American Review of Public Administration*, 3(1), 17-50.